المحاضرة رقم - 2 -

02. مفهوم الأزمة والمفاهيم المرتبطة بها (الكارثة المشكلة ، الصراع ،.....)

على الرغم من أن الأزمات، قد بدأت مع بداية الخليقة؛ إلاّ أن إدارة الأزمات، لم تتبلور عِلماً، مفاهيمه وأصوله، إلاّ في النصف الثاني من القرن العشرين. ومرت دراسة الأزمات بمرحلتَين. انتهت أولاهما بعد الحرب العالمية الثانية، وتركزت دراساتها في السرد التاريخي للأحداث، واستخلاص دروسها المستفادة. أمّا المرحلة الثانية، فقد بدأت في ستينيات القرن العشرين، وتطورت فيها الدراسات، حتى شملت المناهج، وأدوات التحليل العلمي، والاقتراب التدريجي، والانتماء إلى العلوم السياسية؛ إذ ارتبط مفهوم الأزمة بالعديد من المفاهيم الأخرى، التي تتضح في الآتي:

1.2 تعريف الأزمة

هناك عدة تعريفات لكلمة الأزمة لغوياً واصطلاحاً مما جعلها تستخدم في كافة المجالات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والعسكرية والأمنية ...

الأزمة لغوياً :

يعبر قاموس المصباح المنير عن الأزمة بمعنى الشدة والقحط ويقال أزم علينا الدهر ، أي اشتد وقل خيره أو أزمت عليهم السنة أي اشتد قحطها[1].

واشارت القواميس العربية المتخصصة في السياسة أو الاجتماع أو الاقتصاد الى الازمة بأنها نقطة تحول وحالة متوترة للانتقال ويمكن القول انها وضع أو فترة حرجة وخطرة وهي حالة علمية تطورية يحدث فيها انفصا التوازن.

الأزمة اصطلاحاً :

الأزمة هي خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية وغالباً ما تكون بفعل الانسان[2].

---

[1] الرازي محمد بن أبي بكر :**مختار الصحاح** ، بيروت، دار الكتاب العربي ،1967

1 رضوان رضا عبد الحكيم: **"الأمن والحياة"**، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004 م، ص 76

المحاضرة رقم - 2 -

الأزمة بمعناها العام والمجرد هي تلك النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطورها أما للأفضل واما للأسوأ ،الحياة أو الموت، الحرب أو السلم لإيجاد حل لمشكلة ما.

2 . 2 ـ تعريف الكارثة والفرق بينها وبين الأزمة

يخلط البعض بين الكارثة والأزمة فرغم اتفاقهما في كون كل منهما موقفاً مفاجئاً الا أن الكارثة تختلف عن الأزمة فيما ينتج عنها من خسائر فادحة قد تؤدي الى التأثير السلبي المباشر على مصالح الدولة ، وقد تحدث الكارثة لأسباب طبيعية أو نتيجة لتدخل الانسان بصورة سيئة في الأنماط الطبيعية، والكارثة ليست في حد ذاتها أزمة وانما قد تنجم الأزمة من حدوث كارثة طبيعية كالبراكين والزلازل والأعاصير وذلك حينما يكشف حدوث الكارثة عن وجود بعض الأزمات التي كانت قائمة بالفعل في المجتمع قبل وقوع الكارثة الا انها كانت في حالة سكون. وعليه فإن بعض الكوارث تبرز لنا الأزمات[3].

عنصر المقارنة	الكارثـة	الأزمـة
المفاجأة	كامـلة	تصاعدية
الخسائر	بشرية ومادية كبيرة	معنوية وربما بشرية ومادية
الاسباب	طبيعية واحيانا انسانية	انسانية
التنبؤ بوقوعها	صعبة التنبؤ	ممكنة التنبؤ
الضغط على متخذ القرار	يتفاوت الضغط تبعا لنوع الكارثة	ضغط وتوتر كبير
المعنويات والدعم	غالبا....ومعلنة	احيانا... وبسرية

[3] سوزان **القليني** : **الإتصال و وسائله و نظرياته** ، القاهرة ، دار النهضة العربية ،1998

انظمة وتعليمات المواجهة	محلية وإقليمية ودوليه	داخلية

2 . 3 المشكلة Problem

هي حالة من التوتر وعدم الرضا، الناجمين عن بعض الصعوبات، التي تعوق تحقيق الأهداف. وتتضح معالم المشكلة في حالة عدم تحقيق النتائج المطلوبة؛ ولذلك، تكون هي السبب الأساسي لحدوث حالة غير مرغوب فيها؛ بل تصبح تمهيداً لأزمة، إذا اتخذت مساراً معقداً، يصعب من خلاله توقُّع النتائج بدقة.

2 . 4 الكارثة Disaster

هي حالة، سببت العديد من الخسائر في الموارد، البشرية والمادية. وتتعدد أسباب الكوارث، فتكون طبيعية، مثل: الزلازل والبراكين والحرائق الطبيعية؛ أو تكون بشرية، مثل الصراعات الإدارية، أو تعدد المشكلات وتراكمها في كيان تنظيمي؛ وقد تكون صناعية ناتجة من استخدام معدات تكنولوجية، وأجهزة صناعية متخلفة.

تتداخل المشكلة والكارثة والأزمة، إذا استعصى حل الأُولى، فتتحول إلى كارثة، تكون الأزمة إحدى نتائجها. ولئن كانت الأولى، تتحمل كثيراً من المرونة في التعامل معها؛ فإن الثانية، لا مرانة فيها، بل تتطلب الحسم السريع. وللكارثة، على آثارها السلبية العديدة، جوانبها الإيجابية؛ إذ إنها تعبئ المشاعر القومية، وتحفز أبناء المجتمع إلى التعاون، للتغلب على نتائجها؛ بل إنها قد توحِّدهم، على تضارُب مصالحهم، وتعارُض ميولهم. أمّا الأزمة، فتثير الشكوك، وتبيد الثقة في المجتمع.

2 . 5 الحادثAccident

هو أمر فجائي، ينقضي أثره فور وقوعه؛ فلا يتسم بالاستمرارية، ولا بالامتداد. وإذا نجمت عنه أزمة، فإنها لا تمثّله، في الحقيقة؛ وإنما هي إحدى نتائجه؛ وقد تمتد فترة، بعد نشوئها والتعامل معها.

2 . 6 الصدم ةShock

هي الشعور المفاجئ الحادّ، الناتج من حادث غير متوقَّع؛ وهو يجمع بين الغضب والذهول والخوف. ومن ثم، تكون الصدمة هي أحد عوارض الأزمات، وإحدى نتائجها؛ ولذلك، فهي لا تمثّل إلا إطاراً خارجياً عاماً، يغلف أسباب

الأزمة. ويتطلب التعامل معها استيعاب تأثيرها، في أقلّ وقت ممكن؛ حتى يمكن الوصول إلى جوهر ما نجم عنها؛ ما يخالف التعامل مع الأزمة، والذي يتركز في مواجهة جوهرها.

2 . 7 الصراع Conflict

يقترب مفهوم الصراع من مفهوم الأزمة، التي تجسد تصارع إرادتَين، وتضادّ مصالحهما. إلا أن تأثيره، ربما لا يبلغ مستوى تأثيرها، الذي قد يصل إلى درجة التدمير. كما أن الصراع، يمكن تحديد أبعاده واتجاهاته وأطرافه وأهدافه، التي يستحيل تحديدها في الأزمة. وتتصف العلاقة الصراعية، دائماً، بالاستمرارية؛ وهو ما يختلف عن الأزمة، التي تنتهي بعد تحقيق نتائجها السلبية، أو التمكن من مواجهتها.

2 . 8 الخلاف Dispute

وهو يمثّل التعارُض والتضادّ، وعدم التطابق، سواء في الشكل، أو في الظروف والمضمون. وهو قد يكون أحد مظاهر الأزمة، أو وجهاً من وجوه التعبير عنها أو باعثاً على نشوئها واستمرارها؛ ولكنه لا يعبّر عنها تماماً[4].

2 ـ 9 . خصائص الأزمة

هناك عدة خصائص للأزمة بشكل عام يمكن أن تتواجد في أي ازمة تظهر على الملأ وهذه الخصائص هي:

- ✓ **التعقيد والتشابك والتداخل:** عند وقوع الأزمة تكون الأمور في غاية التعقيد والتشابك ويصعب تمييزها.
- ✓ المفاجأة: في حدوثها واستحواذها على بؤرة الاهتمام لدى المؤسسات والأفراد حتى ولو كانت متوقعة

فمن الممكن أن تكون :

- ✓ **المفاجأة في المكان** : وتعني مفاجأة من حيث لا يحتسب، فعلى المستوى السياسي قد يكون اتخاذ القرار بقطع علاقات مع دولة اخرى .
- ✓ لم يتم توقع حدوث الأمر اطلاقاً من حيث المبدأ الامر الذي يعود الى سوء التخطيط.
- ✓ لم يتم توقع حجم آثاره : أي حدوث ازمة متوقعة لكن آثار هذه الأزمة اكبر بكثير مما تم التنبؤ به، والاستعداد له ليس بمستوى هذا الحدث الذي افرز آثاراً كبيرة.

---

[4] سوزان القليني : المرجع السابق ،1998 ،ص 96

المحاضرة رقم - 2 -

- ✓ لم يتم توقع توقيته "المفاجأة في الزمان" : وهو عامل الوقت الذي لم يتوقع وبحيث يشكل التوقيت ضغطاً كبيراً عليه أو جرى في وقت مخالف لتوقعه على نحو يؤثر على اجراءات العمل.
- ✓ لم يتم تجهيز الاستعدادات لمواجهته : أي عدم الجاهزية الناتج عن ضعف التخطيط والتنبؤ المسبق.
- ✓ وجود مجموعة من القوى ذات الاتجاهات الضاغطة على الكيان الإداري ومتخذ القرار لإملاء ارادتها في شكل ضغوط نفسية أو مادية أو اجتماعية أو إنسانية.
- ✓ أن مصدر الخطر أو الأزمة يشكل تهديداً اساسياً لمصالح الكيان الإداري واستمراره في أدائه الوظيفي ويمثل نقطة تحول اساسية في احداث متشابكة.
- ✓ أن مواجهتها تستوجب خروجاً عن الانماط التنظيمية المألوفة واستخدام وسائل غير عادية واحياناً الاستعانة بقوى خارجية للمساعدة في حل الأزمة.
- ✓ ان مجابهة الأزمة تعد واجباً مصيرياً على كل كيانات الدولة لكونها تمثل تهديداً لحياة الانسان وممتلكاته ومقومات بيئته.
- ✓ ضيق الوقت أو سوء إدارة الوقت : إن الحاجة الى قرارات سريعة لمواجهة الحدث المفاجئ يتطلب حسن الإدارة لعامل الوقت[5].

[5] صالح خليل ابو اصبع : **العلاقات العامة و الاتصال الانساني** ، الطبعة الأولى ، دار الشروق ،الاردن1998،ص67